

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARMASIN)**

SKRIPSI

OLEH
SRI KUMALAWATI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
SRI KUMALAWATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH**
**(Studi Pada Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Banjarmasin)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

Sri Kumalawati

1501160221

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Kumalawati
NIM : 1501160221
Tempat/ Tgl. Lahir : Mangkahui, 01 Januari 1997
Jurusan : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin.

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, November 2019

Yang membuat pernyataan,



Sri Kumalawati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin)
Ditulis oleh : Sri Kumalawati
N I M : 1501160221
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal lahir : Mangkahui, 01-Januari-1997
Alamat : Jl. A. Yani Km 5,5 Gang Karya Baru Rt.24

setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, November 2019

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.
NIP. 195512231982031001

Pembimbing II



Pati Matu Zahra, S. Ag., MSI
NIP.197404182002122001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,


H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin). Ditulis oleh Sri Kumalawati, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Juni 2020

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 86,5 (A)



NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA.

(Ketua)

2. Pati Matu Jahra, S. Ag., MSI.

(Anggota)

3. H. Abdul Gafur, MA.

(Anggota)

4. Yusuf Asyahri, SE., M.E.

(Anggota)

ABSTRAK

Sri Kumalawati, 2019. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin).* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. (II) Pati Matu Zahra, S. Ag., MSI.

Kata Kunci: Pengaruh layanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah, Mobile Banking

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya jaringan internet dan ponsel pintar, hal ini disebabkan karena meningkatnya kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet yaitu kebutuhan terhadap fasilitas bank yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah memengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), bersifat statistik kuantitatif, yaitu *reliability* (kehandalan) (X_1), *Assurance* (jaminan) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *tangible* (bukti fisik, (X_4), *responsiveness* (tanggapan) (X_5), *Efficiency* (efisien) (X_6), dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang di Banjarmasin, dengan pengolahan data menggunakan statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya variabel *reliability* (kehandalan) (X_1), *Assurance* (jaminan) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *tangible* (bukti fisik) (X_4), *responsiveness* (tanggapan) (X_5), *Efficiency* (efisien) (X_6) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin. Dimana hasil uji $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $149,646 > 2,19$ dan nilai signifikan F sebesar 0,000, dimana nilai ini lebih kecil dari α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sedangkan secara parsial terdapat tiga variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yakni *reliability* (kehandalan) (X_1) dengan hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,351 > 1,984$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,0001 < 0,05$, dan *empathy* (empati) (X_3) dengan hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,701 > 1,984$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan *responsiveness* (tanggapan) (X_5) dengan hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,938 > 1,984$) dengan tingkat signifikansi $0,04 < 0,05$ maka H_0 dalam tiga variabel ini ditolak. Sedangkan terhadap loyalitas nasabah diantara enam variabel hanya ada satu yang tidak berpengaruh yaitu variabel *tangible* (X_4) dengan hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,332 < 1,984$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا 

Artinya : “sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S. Asy-Syarh ayat 05-06)

“Tak selamanya kesulitan akan terus menjadi sebuah kesulitan yang tiada henti”

“Keep fighting”

KATA PERSEMPAHAN

الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Tidak henti-hentinya mengucap kalimat diatas, ya Allah terimakasih akhirnya saya tiba dititik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Shalawat serta salam tak lupa pula saya haturkan untuk baginda nabi besar Muhammad SAW dan para sahabat beliau, semoga ini akan menjadi amal shaleh untuk saya dan semua keluarga.

Teruntuk wanita paling hebat didunia, Mama saya tercinta yaitu ibu Masriah. Seorang wanita yang perjuangannya luar biasa dan tidak terkalahkan oleh siapapun, berkat doa restu beliau lah yang selalu mengiringi langkah demi langkah ku hingga pencapaian saat ini. Teruntuk Abah bp. Rahmani, sebagai tanda bukti dan terimakasihku atas jasa dan pengorbanan yang selalu engkau limpahkan. Juga untuk abah bp. H. Muhammad atas kasih sayang dan restu yang diberikan. Semoga tulisan-tulisan ini bisa menjadi amal jariyah untuk beliau-beliau ini ya Allah.

Untuk kakak-kakak ku Ekawati, S.E., dan Idawati, S.E., dan acilku Siti Umrah, S.Pd., yang selalu menyemangati, memberikan dukungan dan menjadi panutanku, adik-adikku Ersa Saridewi, dan Aulia Ariani Savitri, serta keponakan tersayangku Elva Elvira Humairah, Mutia Hafidz Az-zahra dan Hanin Diya Mikayla semoga juga akan diberikan keberhasilan yang luar biasa suatu saat nanti. Terimakasih juga untuk kanda Husri Bahyuni, Ners., M.Kep yang sudah banyak membantu dan selalu memberikan motivasi dan inspirasi.

Terima kasih ku kepada seluruh dosen-dosen yang mengajar dan membimbing. Mudah-mudahan ilmu yang didapat berkah dan bermanfaat.

Kepada teman-teman seperjuangan dikampus terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2015, yang mohon maaf tak bisa saya sebutkan satu persatu, khususnya jurusan Perbankan Syariah lokal F dan E, terimakasih kawan, berkumpul bersama kalian tentu akan menjadi satu hal yang sangat aku rindukan suatu saat nanti.

Akhir kata semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat. Untuk yang belum sampai ditahap ini tetap semangat dan semoga diberikan kemudahan. Aamiin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ża	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ża	ẓ	zet (dengan titik di

			bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta'qqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

○	Kasrah	Ditulis	I
○	fathah	Ditulis	A
○	dammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	ī <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	ū <i>Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بینکم	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	Au <i>Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>

لن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>
----------	---------	------------------------

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي القروض	Ditulis	<i>żawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin).”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, MA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.
4. Dosen pembimbing Bapak Prof Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, dan Ibu Pati Matu Zahra, SEI. MSI, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
7. Pemimpin Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, Bapak Muhammad Yunie.
8. Segenap pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang dengan ramah dan ikhlas menerima dan membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
9. Semua responden yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Aamiin.

Banjarmasin, November 2019

Sri Kumalawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis	12
H. Kajian Pustaka	13
I. Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan	17
B. Elektronik Banking	27
C. Kepuasan Nasabah	29
D. Loyalitas Nasabah	34

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Data dan Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Karakteristik Variabel dan Desain Pengukuran	43
H. Teknik Penolahan Data.....	46
I. Teknik Analisis Data	47
J. Tahapan Penelitian.....	52

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Profil PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin	54
B. Penyajian Data	68
1. Karakteristik Responden	67
2. Deskripsi Variabel.....	72
C. Analisis Data.....	89
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	89
2. Uji Asumsi Klasik	92
3. Regresi Linear Berganda.....	96
D. Pembahasan	107

BAB V PENUTUP

A.Simpulan.....	108
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA111

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen penelitian.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	68
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	69
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis transaksi	70
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan jumlah transaksi	70
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan alasan utama	71
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap <i>mobile banking</i> yang memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat	72
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap <i>mobile banking</i> yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	72
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap <i>mobile banking</i> dapat digunakan dimanapun	73
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap <i>mobile banking</i> dapat digunakan 24 jam	73
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap bertransaksi dengan <i>mobile banking</i> tepat waktu.....	74
Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> tidak perlu mengantri..	74
Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap <i>mobile banking</i> memberikan layanan gratis	75

Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat transaksi menggunakan layanan <i>mobile banking</i>	76
Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap adanya layanan contac center yang dapat dihubungi	76
Tabel 4.16 Tanggapan responden terhadap mudahnya menghubungi pihak bank apabila terdapat keluhan	77
Tabel 4.17 Tanggapan responden terhadap mobile banking memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan	77
Tabel 4.18 Tanggapan responden terhadap animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan <i>mobile banking</i>	78
Tabel 4.19 Tanggapan responden terhadap tampilan aplikasi didesain secara jelas, menarik dan informatif	78
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang keluhan terhadap <i>mobile banking</i> ditanggapi dengan cepat	79
Tabel 4.21 Penanganan keluhan tidak dibeda-bedakan oleh petugas pelayanan ...	80
Tabel 4.22 <i>Mobile banking</i> memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi	80
Tabel 4.23 Tanggapan responden terhadap <i>mobile banking</i> dapat diakses dengan cepat	81
Tabel 4.24 Tanggapan responden terhadap proses login cepat.....	81
Tabel 4.25 Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat	82

Tabel 4.27 Tanggapan responden terhadap kepuasan menggunakan <i>mobile banking</i>	83
Tabel 4.28 Tanggapan responden terhadap layanan mobile banking telah memenuhi harapan	83
Tabel 4.29 Tanggapan responden terhadap penggunaan layanan secara berulang	84
Tabel 4.30 Tanggapan responden terhadap minat merekomendasikan produk layanan <i>mobile banking</i> kepada orang lain	84
Tabel 4.31 Tanggapan responden bahwa hanya akan menggunakan <i>mobile banking</i> BNI Syariah	85
Tabel 4.32 Tanggapan responden bahwa akan selalu melakukan pertimbangan khusus untuk menikmati layanan dari bank lain	85
Tabel 4.33 Hasil uji validitas instrument data.....	87
Tabel 4.34 Uji reliabilitas variable x.....	88
Tabel 4.35 Uji reliabilitas variable y.....	88
Tabel 4.36 Uji reliabilitas variable z	88
Tabel 4.37 Hasil uji normalitas menggunakan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Sminov	89
Tabel 4.38 Uji multikolininearitas	90
Tabel 4.39 Hasil uji autokorelasi	92
Tabel 4.40 Uji koefisien determinasi (R square)	95
Tabel 4.41 Uji F (uji simultan).....	96
Tabel 4.42 Uji t (uji signifikan parsial).....	97
Tabel 4.43 Uji koefisien determinasi (R square)	99

Tabel 4.44 Uji F	100
Tabel 4.45 Uji t	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran	11
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT Bank BNI Syariah	58
Gambar 4.2 Hasil uji heretoskedastisitas	93